

Jouni Suomi

# Sähköhuollon kehittämissuunnitelma

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Sähkötekniikan koulutusohjelma

Insinöörityö

4.5.2015

Tekijä Otsikko	Jouni Suomi Sähköhuollon kehittämissuunnitelma
Sivumäärä Aika	33 sivua + 1 liite 4.5.2015
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	sähkötekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	sähkövoimatekniikka
Ohjaajat	lehtori Tapio Kallasjoki toimitusjohtaja Marko Korhonen
<p>Tässä insinöörityössä on tutkittu asiakasyrityksen sähköhuollon toiminnan nykytilaa sekä laadittu saavutetun tutkimustiedon pohjalta suunnitelman kehitysehdotuksineen sähköhuollon toiminnan kehittämiseksi, kasvattamiseksi sekä liiketoiminnan kannattavuuden parantamiseksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista havainnointimenetelmää. Seuranta-aika oli 3 kk. Havainnointi toteutettiin seuraamalla yrityksen jokapäiväistä toimintaa olemalla mukana asentajien ja toimihenkilöiden työskentelyssä sekä havainnoimalla asiakastapaamisia sekä yhteistyöpalavereita. Saavutettua tutkimustietoa tarkasteltiin sähköalan yleisten määräysten, sähköhuollon toiminnan kehittämisen ja asiakaslähtöisten palveluiden teorioiden valossa. Tämän analyysin perusteella laadittiin yritykselle ehdotus toiminnan kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimuksessa nousi esiin kolme merkittävää kehitystarvetta: yrityksessä on tarve asiakaskunnan monipuolistamiselle, jotta sähköhuollon liiketoiminta ei olisi riippuvainen vain yhdestä asiakasryhmästä; liiketoiminnan kannattavuuden lisäämiseksi yrityksen tulisi lisätä urakkamuotoisten huoltotöiden myyntiä sähköhuollossa, koska ne ovat taloudellisesti kannattavampia; kehitettävänä asiana on ympärivuorokautisen sähköhuoltopäivystyksen aloittaminen yrityksen palvelutarjonnan ja tuotevalikoiman monipuolistamiseksi.</p> <p>Lisäksi tutkimuksessa havaittiin tarve sähköhuollon toimintatapojen kehittämiseksi, johon työssä on myös laadittu kehityssuunnitelma. Tutkimuksen kautta yritys sai uutta näkökulmaa toimintaansa sekä hyvät lähtökohdat halutessaan kehittää sähköhuollon toimintaa.</p> <p>Insinöörityön liite on luovutettu vain työn tilaajalle.</p>	
Avainsanat	sähköurakointi, sähköhuolto, kehittäminen, kehittämissuunnitelma

Author Title Number of Pages Date	Jouni Suomi Development Plan for Electricity Maintenance 33 pages + 1 appendix 4 May 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Electrical Engineering
Specialisation option	Electrical Power Engineering
Instructors	Tapio Kallasjoki, Senior Lecturer Marko Korhonen, Chief Executive Officer
<p>The purpose of this thesis was to assess the current state of client company's electricity maintenance business. Based on the results, a plan was drafted with concrete suggestions to develop the company's electricity maintenance business functions, business development and to enhance its profitability.</p> <p>The research method used in the thesis was qualitative observations, which lasted for three months. The observation was executed by participating in the everyday actions of the company by following the work of its technicians and management personnel and observing customer and internal meetings of the company. The data gathered was analyzed according to the theory of general regulation of electricity maintenance, development of electricity maintenance and customer-oriented service. The suggestions for development plan were drafted based on this analysis.</p> <p>Three major development needs were observed. First, the company should broaden their customer base, in order not to be so depended on one group only. Second, in order to enhance profitability, the company should add the amount of piecework contracts, which are more profitable. Third, the company should add 24/7 emergency maintenance service to their service selection, to add diversity to their service selection.</p> <p>In addition, the research showed the need to develop the mode of operations of the electricity maintenance. A suggestion for this is included in the thesis. Through this research the company got a new perspective to their business operations and a good starting point to develop their functions.</p>	
Keywords	electricity contracting, electricity maintenance, development, development plan

## Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

Sisällys

Johdanto

1	Sähkötyön peruskäsitteitä	2
1.1	Määräykset ja luvat ammattimaiselle toiminnalle	3
1.2	Sähköturvallisuus	4
1.3	Sähköalan kilpailutilanne	5
2	Asiakasyritys	6
2.1	Yrityksen toimintamalli	8
2.2	Asiakasrakenne yrityksessä	9
2.2.1	Isännöitsijät ja asunto-osaakeyhtiöt	9
2.2.2	Kiinteistöhuoltoyritykset	10
2.2.3	Yritysassiakkaat	10
2.2.4	Yksityiset henkilöt	11
2.3	Markkinointitilanne yrityksessä	11
3	Kehittämistyön menetelmät	12
3.1	Havainnointi tutkimusmenetelmänä	12
3.2	Tutkimuksen toteutus	13
4	Toiminnan kehittäminen ja suunta	14
4.1	Kehittämistyön tarpeet	14
4.2	Sähköhuollon tulevaisuus	15
4.3	Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä	16
4.4	Päivystystoiminta	19
4.5	Sähköasentaja asiakaspalvelutyössä	19
4.5.1	Asiakastyytyväisyys	20
4.5.2	Uusien asiakkaiden hankkiminen	23
4.6	Sähköhuollon markkinointi	25

4.6.1	Markkinoinnin kohdistaminen	26
4.6.2	Markkinointikanavat	27
5	Kehityksen seuraaminen	28
5.1	Välitavoitteiden asettaminen	29
5.2	Toiminnan kehityksen seuranta ja valvonta	29
6	Yhteenveto	31
	Lähteet	32

Liite. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksien yhteenveto

## Johdanto

Tämä insinöörityö on tehty asiakasyrityksen toimeksiannosta, ja työ käsittelee sähköhuollon kehittämissuunnitelmaa.

Yritys on voimakas ja kasvava toimija talotekniikka-alalla sekä toteuttajana linjasaneerauksissa pääkaupunkiseudulla. Yrityksellä on sähköhuollon lisäksi LVI-huoltopalvelu, jossa on sähköhuollon tapaan palveleva ympärivuorokautinen huoltopäivystys.

## Työn tavoitteet ja kehityssuunnitelman rajaus

Yrityksellä on tarve kehittää sähköhuollon toimintaa, jotta sähköhuolto pystyisi toimimaan nykyistä paremmin omana kannattavana yksikkönään sekä toiminnallaan paremmin tukemaan yrityksen urakkatyömaiden toimintaa.

Sähköhuollon kehityssuunnitelmassa käydään läpi sähköhuollon nykytilanne. Toiminnalle asetetaan selkeät tavoitteet. Työssä tarkastellaan, millaisilla välineillä ja toimilla saadaan seurattua toiminnan suuntaa ja kehitystä halutulla tarkkuudella ja aikavälillä. Välitavoitteet asetetaan realistisesti ja maltillisesti, jotta kehitystä voidaan seurata. Toimintaa kehitetään paremmin tavoitteita palvelevaksi kokonaisuudeksi.

Kehityssuunnitelma kattaa työnjohdolliset toimet asioiden kehittämiseksi ja saamiseksi haluttuun malliin. Suunnitelma laaditaan työnjohdon käyttöön, asentajien ohjaamisen, tilausten hallittuun ja kontrolloituun seurantaan ja toteutukseen sekä toiminnan tarkoituksen mukaiseen ja päämääräiseen toimintaan.

## Toiminnallinen insinöörityö

Sähköhuollon kehittämissuunnitelma toteutetaan toiminnallisena insinöörityönä. Toiminnallinen insinöörityö valittiin toteutustavaksi, koska se on työelämään kohdistettu kehittämistyö. Insinöörityön tavoitteena on ammatillisen toiminnan kehittäminen, ohjeistaminen, järjestäminen ja järjeistäminen. Työ sisältää suunnitteluvaiheen, jonka yritys voi halutessaan ottaa käyttöön.

## Työn rakenne

Tämä on insinöörityö, jossa alussa esitellään työn aihe, taustat ja tavoitteet. Sähkötyöt ja siihen liittyvät käsitteet sähköhuollossa on oleellinen osa työtä, joten ensimmäinen luku on varattu siihen. Toisessa luvussa esitellään tarkemmin toimeksiantaja yrityksen ja annetaan yrityksen sähköhuollon nykytilasta katsauksen. Kolmannessa luvussa käsitellään käytettyä laadullista tutkimusta ja kerrotaan havainnoinnista tutkimusmenetelmänä.

Työn varsinainen kehittämissuunnitelma, ideat ja niiden seuraaminen on koottu lukuihin neljä ja viisi. Työn lopussa luodaan lyhyt katsaus yhteenvetona työhön ja sen ongelmiin, tuloksiin sekä päätelmiin. Koko työn teoriatausta koostuu lähinnä kirjallisuus- ja internetlähteistä. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään sähköhuoltoa, yleisiä määryksiä ja lupia ammattimaiselle toiminnalle, yrityksen toiminnan kehittämistä ja sen suuntaa sekä niiden vaikutteita asiakaslähtöisyyteen palveluissa.

## 1 Sähkötyön peruskäsitteitä

Sähkötyötä ovat sähkölaitteiston rakentaminen, korjaaminen ja huoltaminen sekä sähkölaitteen korjaus ja huolto. Sähkölaitteisiin kuuluu sähkötarvikkeet, sähkökojeet, mittalaitteet ja kotitalouskoneet. (Ahoranta 2011, 246.)

Sähköhuolto sisältää kaikenlaisen asennus-, huolto- ja korjaustyön toimialalla. Sähköasennustoimintaan katsotaan kuuluvaksi esimerkiksi kiinteistöjen sähkö-, tele- ja turva-asennukset, siirto- ja jakeluverkkojen rakentaminen (Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry 2015). Sähköhuoltoon katsotaan sisältyvän kaikkien edellä mainittujen korjaus-, huolto- ja ylläpitotyöt sekä tarkastukset.

Sähköhuoltoa tehdään sähköalan ammattilaisten toimesta jokaiselle toimeksiannon antaneelle asiakkaalle, kenellä on tarvetta sähköistysavulle tai uudistaa, kunnostaa ja korjata sähkölaitteita tai sähkölaitteistoja. Sähköhuolto poikkeaa uudistuotannosta merkittävästi. Sähköhuollossa asentajat ovat huomattavasti enemmän kontaktissa asiakkaiden kanssa, jonka vuoksi heiltä edellytetään asiakaspalvelutaitoja sekä selkeää kommunikointia ja vuorovaikutustaitoja. Työ eroaa sekin uudistuotannosta tai isommista saneerauskohteista luonteensa takia.

Sähköhuollossa asentajalta odotetaan suurempaa ongelman ratkaisukykyä ja tunte-  
musta vanhojen sähkölaitteistojen toiminnasta.

Sähköhuollon asentajat työskentelevät liikkuvassa työssä ja kulkevat yrityksen huolto-  
autoilla asiakkaiden luona. Sähköasentajalla voi olla päivän aikana useita kohteita,  
joissa suoritetaan asennus- ja korjaustöitä. Työpäivien suunnittelussa pyritään huomi-  
oimaan mahdollisimman lyhyet siirtymät ajoaikojen minimoimiseksi.

### 1.1 Määräykset ja luvat ammattimaiselle toiminnalle

Suomessa sähköala on tarkoin säädelty ja asennus-, huolto- ja kunnostustyöt ovat lu-  
vanvaraista toimintaa. Asennustoimintaa säätelee Suomessa sähköturvallisuuslaki, -  
asetus sekä kauppa- ja teollisuusministeriön (nykyisin työ- ja elinkeinoministeriön) pää-  
tös sähköalan töistä.

Sähköturvallisuuslaki 14.6.1996/410, 3 luku, 8 §. Sähkölaitteiden korjaus- ja huoltotyötä  
sekä sähkölaitteistojen rakennus-, korjaus-, huolto- ja käyttötöitä saa tehdä seuraavilla  
edellytyksillä:

- 1) töitä johtamaan nimetään luonnollinen henkilö, jolla on riittävä kelpoisuus  
(työnjohtaja);
- 2) itsenäisesti töitä suorittavalla ja valvovalla luonnollisella henkilöllä on riittävä  
kelpoisuus tai muuten riittävä ammattitaito; sekä
- 3) käytössä on töiden tekemisen kannalta tarpeelliset tilat ja työvälineet sekä  
sähköturvallisuutta koskevat säännökset ja määräykset. (SFS-käsikirja 600-  
2.)

Käytännössä sähköalan toimintaa valvoo Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes ja  
pätevyystodistuksia Suomessa myöntää Henkilö- ja Yritysarviointi SETI Oy. Seuraaval-  
la sivulla kuva 1 havainnollistaa sähköalan määräyksien hierarkiaa, josta nähdään säh-  
köturvallisuuslain olevan määräävä taho.





Kuva 1. Sähköalaa koskeva määräyshierarkia (Tiainen 2013, 8)

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto TUKESin nimeämä puolueeton ja riippumaton henkilö- ja yritysarviointi SETI Oy on sähköturvallisuuslakien mukaisten sähköpätevyystodistusten arvioija. SETI Oy myöntää lakisääteisiä pätevyystodistuksia ja niiden lisäksi myös tele-, turva- ja kuntotutkijapätevyyskatsastuksia sekä vaaditut ehdot täyttävälle yrityksille tele- ja turva-urakoitsijajärjestöjä. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes 2015.)

Jokaisen sähkötöitä tekevän yrityksen täytyy olla rekisteröitynyt TUKESin sähköurakoitsijarekisteriin. Jäsenyys Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry:ssä kertoo yrityksen luotettavuudesta ja halusta toimia avoimesti. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes 2015.)

## 1.2 Sähköturvallisuus

Sähköalan ammattilaisen ammattitaitoon kuuluu, että sähkötyö toteutetaan turvallisesti käyttäällä oikeanlaisia työtapoja. Ammattitaito edellyttää myös, että sähkölaitteelle tehty asennus tai korjaus on turvallinen sekä niiden on täytettävä vaaditut turvallisuusmääräykset ja asennusstandardit. Sähkötöiden toteuttaminen edellyttää seuraavia asioita:

- työn suunnittelua etukäteen
- laadukkaiden ja oikeanlaisten työtarvikkeiden käyttöä
- työntekijällä olevan käytettävissä tarvittavat työvälineet
- että työn toteuttaja omaa vaadittavan ammattitaidon ja hänellä on tiedossaan työn edellyttävät tiedot sekä taidot
- että sähkötyössä käytetään yleisten ja laitevalmistajien asennus- ja huolto-ohjeiden mukaisia turvallisuusvaatimuksia ja standardeja noudatetaan. (Aho-ranta 2011, 246.)

Sähköturvallisuus on ensisijaisen tärkeää niin sähkötyöturvallisuuden, kuin sähkölaitteiden käytön kannalta. Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry:n tuoreen kyselyn mukaan laittomia sähkötöitä tehdään Suomessa huomattavan paljon jopa kasvavassa määrin. Kyselyyn oli vastannut 328 henkilöä ja vastanneista yli 90 prosenttia kertoi havainneensa kuluneen vuoden aikana laittomia sähkötöitä ja -asennuksia. 74 % kyselyyn vastanneista kertoi havainneensa laittomia sähköasennuksia yli viisi kertaa kuluneen vuoden aikana. (Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry 2015.)

### 1.3 Sähköalan kilpailutilanne

Sähköalalla Suomessa työskentelee Sähkö- ja teleurakoitsijaliiton STUL ry mukaan noin 20 000 asentajaa ja noin 4 300 toimihenkilöä yli 3 000:ssa STUL ry:n jäsenyrityksessä. STUL kertoo kotisivujensa mukaan Sähkö- ja teleurakointi alan työllistäneen 2013 vuonna 11 300 asentajaa ja 2 259 toimihenkilöä, joilla saatiin 1 652 miljoonan euron liikevaihto.

STUL ry:n mukaan sähköalalle on hyvin tyypillinen yrittäjävetoisuus, joka tarkoittaa että sähköalan yritysten keskipakko on melko pieni. Seuraavalla sivulla kuva 2 havainnollistaa kuinka 83 % alan yrityksistä tekee 14 % sähköalan liikevaihdosta. Kuvasta 2 selviää myös kuinka suuret yritykset 5 % tekevät 69 % sähköalan liikevaihdosta.

Liikevaihto	Liikevaihto		Yritykset	
	milj.€	%	lukum.	%
Alle 0,1 Milj.€	26,9	1 %	542	30 %
0,1 - 0,5 Milj.€	172,9	7 %	739	41 %
0,5 - 0,99 Milj.€	149,4	6 %	213	12 %
1,0 - 1,99 Milj.€	208,2	8 %	147	8 %
2,0 - 3,99 Milj.€	231,5	9 %	83	5 %
4,0 - 9,99 Milj.€	280,0	11 %	48	3 %
Yli 10,0 Milj.€	1 472,9	58 %	40	2 %
<b>Yhteensä</b>	<b>2 541,8</b>	<b>100 %</b>	<b>1 812</b>	<b>100 %</b>

Kuva 2. STUL ry:n varsinaisten jäsenten liikevaihto ja lukumäärä liikevaihtoluokittain

Sähkö ja teleurakoitsijaliitto ry:n mukaan varsinaisia jäseniä jäsenryhmässä sähkö-, tele- ja verkostourakoitsijat on koko maassa 1 805 jäsenyritystä. Pääkaupunkiseudulla näistä yrityksistä sijaitsee 537 ja näillä yrityksillä on palveluksessaan arviolta 2 100 asentajaa. Näiden yritysten yhteenlaskettu liikevaihto oli vuonna 2013 noin 1,671 miljardia euroa. (Ihamäki, P. 2015.)

Sähkö- ja teleurakoitsijaliiton ja sen jäsenjärjestöjen jäsenten (muun muassa sähkö- ja teleurakointi, verkostourakointi, kylmälaiteurakointi, hissiurakointi ja hissihuolto) yhteenlaskettu liikevaihto on viime vuosina ollut noin 4,5 miljardia euroa. Tämä summa sisältää koko alan liikevaihdon niin uudistuotannon, kuin huolto ja korjausrakentamisen osuuden. Tästä liikevaihdon kokonaissummasta on vaikea eritellä pelkästään huollon osuutta.

## 2 Asiakasyritys

Asiakasyritys on monipuolinen LVIS - saneerauksen ja korjausrakentamisen ammattilainen, jolla on satojen kiinteistöjen saneerauskokemus pääkaupunkiseudulla. Liiketoiminta on keskittynyt linjasaneerausurakointeihin sekä LVIS-huoltopalveluun sisältäen kaukolämpölaitteiden, patteri- ja linjansäätöventtiileiden uusimistyöt. Yritys on luotettava ja vakavarainen urakoitsija, joka ottaa vastuun oman, sekä käyttämiensä aliurakoitsijoiden työn laadusta. Yrityksellä on pitkä historia ja sen juuret ulottuvat yli kolmen

vuosikymmenen taakse, joten hyvä maine on kunnia asia. Kuvassa 3 on yrityksen toimittamana kaukolämpöpaketti.



Kuva 3. Asiakasyrityksen toimittama kaukolämpöpaketti asiakkaalle

Yrityksen perusarvot ovat tärkeä osa arkea ja ne näkyvät päivittäisessä tavassa toimia. Ne heijastuvat jokaisen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän työssä aina johtajasta asentajaan. Yrityksessä perusarvoihin lukeutuu luotettavuus yhteistyökumppanina, sovituista asioista kiinni pitäminen ja henkilökunnasta huolehtiminen. Yrityksen toiminnan arvoperusta ja toiminnalliset arvot sisältävät vakavaraisen taloudenhoidon, korkean asiakastyytyväisyyden, sisäisen tehokkuuden ja innovatiivisuuden. (Asiakasyritys 2015.)

Yrityksen asiakaslupaukset näkyvät kirkkaasti päivittäin jokaisessa kosketuspinnassa, tämän vuoksi yritys erottuu kilpailijoista selkeästi ja toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakaslupaukset ovat vakuuttavia ja konkreettisia, niillä yritys luo perustan asiakkaan odotuksille, joita heillä on yritystä kohtaan. Yrityksen asiakaslupaukset ovat

- Keskitytään kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakkaiden tarpeet sekä toiveet. Yrityksen käyttämä ammattitaito tarjoaa asiakkaalle parhaimman ja kustannustehokkaimman ratkaisun.
- Sovituista aikatauluista pidetään kiinni. Tiedotus kaikille sidosryhmille on aina ajantasaista ja työn aloittaminen, edistyminen sekä mahdolliset muutokset ovat tärkeä osa tehokasta tiedotusta.
- Muutoksiin suhtaudutaan joustavasti. Työn laadun varmistamiseksi ylläpidetään ja toteutetaan laatujärjestelmää.
- Jos asiakas on jostain syystä tyytymätön yrityksen toimintaan, ongelma selvitetään viipymättä ja tarvittaviin toimiin ryhdytään välittömästi ongelman poistamiseksi.
- Kaikissa vuorovaikutustilanteissa toimitaan arvostavasti ja vastuullisesti.

## 2.1 Yrityksen toimintamalli

Yritys palvelee laajalti kaikkia asiakkaita, joilla on tarvetta sähköasentajalle tai sähköistystyölle. Kuitenkin pohjalla on laajaa vuorovaikutusta ja kommunikointia isännöitsijöiden kanssa linjasaneerauspuolella, josta heijastuu paljon yhteistyötä ja tilauksia myös huollon puolelle. Tämä on luonnollinen jatkumo hyvin hoidetulle yhteistyölle ja asiakassuhteelle.

Asiakkaiden toimintaa ja tarvetta pyritään helpottamaan mahdollisimman paljon ja tarjoamaan heille mahdollisimman helppoa tapaa saada tarpeensa täytetyksi ja toiveensa toteutettua kussakin tapauksessa. Sähkötyöt kuin myös suunnittelu ja koko toteutus pyritään toteuttamaan asiakaslähtöisesti.

Asiakkaalla on aina jokin odotus työstä ja sen toteutuksesta. Asiakkaalla saattaa olla valmiiksi pitkälle viety ja suunniteltu suunnitelma ja ehdotus toteutuksesta. Asentajalla pitää olla vaihtoehto ja laillinen perusta saada toteuttaa suunnitelma turvallisesti ja sähköturvallisuuslain säätämässä rajoissa. Ammattitaitoinen sähköasentaja osaa antaa

asiakkaalle ratkaisuun vaihtoehtoon, mikäli asiakkaalla on tietämättään sähköturvallisuuslain vastainen ehdotus tai suunnitelma sähköistystarpeisiinsa.

Sähköhuollon asiakkaat ovat olleet suoraan yhteydessä asentajiin, jolloin asentajille on muodostunut omat asiakaskontaktit. Asentajat ovat olleet itse vastuussa työpäiviensä suunnittelusta, sisällöstä ja työtuntiansa määrästä viikkoa tai kuukautta kohden. Asentajille kyseinen toimintamalli on ollut vapaampaa, mutta sähköhuollon kontrollin, ennustettavuuden ja kehityksen kannalta haasteellisempaa. Tällainen toimintamalli toimii pienellä henkilömäärällä ja yrityksellä, jolla ei ole päämääränä kasvaa ja kehittää toimintaansa.

## 2.2 Asiakasrakenne yrityksessä

Yrityksellä on sähköhuollossa pitkälle vakiintunut asiakaskunta, joka koostuu pääasiassa yhteistyökumppaneiden tässä tapauksessa isännöitsijöiden ja kiinteistöhuoltoyritysten tarpeista.

Näihin asiakassuhteisiin perustuu nykyään yrityksen sähköhuollon toiminta hyvin pitkälti. Asiakaskanta ei ole tarpeeksi laaja ja toiminta on paljon määrättyjen asiakkaiden ja heidän tilaustensa varassa. Nämä asiakkaat pystyvät työllistämään sähköasentajia ja sähköhuoltoa tiettyyn rajaan saakka ja sähköhuollon mahdollinen kasvu ja tavoitteet on haettava toisaalta.

Laaja asiakaspohja on turva yrityksen sähköhuollon toiminnan pitkäjänteiselle jatkumiselle. Asiakkaiden liian kapea kirjo vaarantaa yrityksen turvallista toimintaa ja asiakkaasta liika riippuvuus heikentää yrityksen toimia. Ainoastaan muutamalle tärkeälle asiakkaalle suunnattu toiminta voi heikentää ja jopa kaataa toiminnan asiakassuhteen yllättävän loppumisen takia. Tällaisia asiakkaita toki tarvitaan, ja heitä on hyvä olla, mutta heidän varaansa ei saa laskea koko sähköhuollon toimintaa.

### 2.2.1 Isännöitsijät ja asunto-osaakeyhtiöt

Yrityksellä on entuudestaan kohtalainen asiakaskanta isännöitsijöiden osalta. Asiakasyritys on jatkuvasti asiakassuhteessa ja tekemisissä linjasaneerauksien kautta

useaan isännöitsijätoimistoon tai isännöitsijään, jolloin asiakkuussuhde on pitkäjänteistä työmaiden pidemmän keston johdosta.

Asunto-osakeyhtiöt ovat usein asiakkaita, mutta harvoin suoraa työntilaajana. Yleensä työtilauksen tekee asunto-osakeyhtiön kiinteistöhuollosta vastaava huoltoyhtiö tai isännöitsijä. Asunto-osakeyhtiöiden tilaukset vaihtelevat isoimmista saneerausurakoista pieniin porrashuoneiden valaisimien korjauksiin tai uusimisiin.

### 2.2.2 Kiinteistöhuoltoyhtiöt

Kiinteistöhuoltoyhtiöt muodostavat isännöitsijöiden kanssa valtaosan asiakkaista ja työtilauksista. Kiinteistöhuoltoyhtiöt tilaavat usein isännöitsijöiden tai asunto-osakeyhtiöiden suositusten ja määräyksien mukaan. Tällaiset yhteistyökuviot sopivat asiakaspohjan perustan muodostamiseksi hyvin, mutta tarvitsevat lisäksi turvattuun toimintaan laajempaa asiakaskantaa.

Kiinteistöhuoltoyhtiöt työllistävät määrällisesti suurimman osan yrityksen työtilauksista, mutta liikevaihdoltaan kyseiset tilaukset ovat hyvin pieniä ja lyhytkestoisia. Keskimääräisesti kiinteistöhuoltoyhtiön työtilaus on kestoaltaan 2 - 3 tuntia / työ. Näissä tapauksissa tilaus yleensä sisältää pistorasioiden tai kytkimien vaihtoa, porrashuoneistojen valaistuksen huoltoa ja ohjauksien kunnostusta tai kodinkoneiden kytkemisiä.

### 2.2.3 Yritysassiakkaat

Asiakkaista yritykset muodostavat vähemmistön määrällisesti. Yritysten tilaamat työt ovat usein pitkäkestoisempia ja yksittäiset tilaukset ovat taloudellisesti isompia. Nämä työt saattavat olla esimerkiksi sähköurakoita korjausrakentamisessa, tällä tarkoitetaan muun muassa huoneistojen vesivahinkokorjauksiin sisältyvät sähkötyöt tai liiketilojen muutostyöt. Tällaisiin tilauksiin asiakkaat pyytävät erikseen tarjoukset toteutuksesta ja niistä tehdään urakkasopimukset, vaikka työt hoidetaan sähköhuollon asentajilla tunti-töinä.

Korjausrakentamisen yritykset asiakkaina ja yhteistyökumppaneina ovat kannattavia yrityksen liiketoiminnalle.

Tällaisten yritysten saaminen yhteistyökumppaneiksi on toivottavaa ja pitkän aikavälin tähtäimellä yritetään kasvattaa heidän määrää asiakaskannassa. Pidempi kestoisten töiden määrän kasvattaminen luo pohjaa tarkemmalle sähköhuollon toimintasuunnitelman tekemiselle. Toimintaa pystytään tehostamaan ja johtamaan organisoidusti, kun asentajilla on mahdollisuus palata lyhytaikaiset tilaukset tehtyään pitkäkestoisemman urakan pariin.

#### 2.2.4 Yksityiset henkilöt

Yksityisille henkilöille tehdyt työt ovat keskimääräisesti ajallisesti pitkäkestoisempia ja rahallisesti isompia töitä. Tilaukset ovat usein muun remontin yhteydessä suoritettavia sähkötöitä, kuten keittiön uusimisen tai kylpyhuoneremontin yhteydessä uusittavien sähköpisteiden asentamista. Työn tilaajina yksityiset henkilöt ovat huomattavasti tarkempia taloudellisesti työn toteutumasta, koska rahallisesti työn loppukustannukset ovat yksityisille henkilöille merkittävämmät.

Asiakkaana yksityiset henkilöt ovat reklamaatioherkempiä työn loppukustannusten yleensä yllätettyä heidät. Reklamaatiot koskevat poikkeuksetta työn kokonaishintaa eikä tehdyn työn jälkeä. Syy tähän on se, että työn toteutus tehdään pääasiassa tuntikustanteisesti eikä urakkaperusteisena. Yksityisasiakkaat laskevat usein ainoastaan asentajan työmaalla vietetyn ajan ja jättävät huomioimatta esimerkiksi sähköhuolto-työssä tarvittavia tavarankintoja ja noutoja tavarantoimittajalta. Huomioon tulisi ottaa myös asentajan työmaalle siirtymäajat ja matkakustannukset.

### 2.3 Markkinointitilanne yrityksessä

Markkinointi kuvaa yrityksen asiakashallintaa ja sillä tarkoitetaan yrityksen suhtautumista asiakkaisiinsa palvelukilpailussa. Lähestymistapa palvelukilpailussa on asiakas-keskeinen ja sitä nimitetään perinteisen terminologian mukaisesti markkinointiajatteluksi. Jokainen yritys on mukana palvelukilpailussa. Se on kilpailutilanne, jossa yrityksen palvelu tai tuote on pysyvän kilpailuedun välttämätön edellytys. (Grönroos 2010, 15 - 16.)



Yritys on tähän saakka markkinoinut itseään olemassa olevilla referensseillään, mikä on riittänyt saavuttamaan nykyisen tason. Myös vuosia kestäneet asiakassuhteet luovat hyvän pohjan liiketoiminnan jatkuvuudelle. Tulevaisuudessa kasvuun ja yrityksen näkyvyyteen ja näkyvyyden lisäämiseen, sekä tietoisuus yrityksen olemassaolosta tarvitsee tuekseen markkinointia.

Kohdistetulla markkinoinnilla voidaan saada pienellä panostuksella jo tietoisuutta yrityksestämme lisättyä halutulle asiakasryhmälle. Kohde voi olla esimerkiksi pääkaupunkiseudun isännöitsijät tai vastaavasti saman alueen kiinteistöhuoltoyritykset. Kohderyhmä voidaan valita ja kohdentaa markkinointi oikealla tavalla jokaiseen kohderyhmään erikseen. (Ks. 4.6 Sähköhuollon markkinointi.)

### **3 Kehittämistyön menetelmät**

Projektin kehittämistyönä oli tuottaa yritykselle kehitysehdotuksia, joten pidettiin työlle todennäköisimpänä lähestymistapana tapaustutkimusta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus (kvalitatiivinen), jossa hyödynnettiin havainnointia menetelmänä.

Kehittämistyössä tapaustutkimus sopii hyvin lähestymistavaksi, jos halutaan ymmärtää syvällisesti yrityksen tilannetta ja tehtävänä on ratkaista siellä ilmennyt ongelma tai tuottaa tutkimuksen keinoin kehittämis ehdotuksia. Puhtaassa tapaustutkimuksessa ei käytännössä vielä viedä muutosta eteenpäin tai varsinaisesti kehitetä mitään konkreettista, vaan sen avulla luodaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan. Tapaustutkimuksessa tutkitaan syvällisesti jotain kohdetta sen omassa ympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 37 - 38.)

#### **3.1 Havainnointi tutkimusmenetelmänä**

Havainnointi on suositeltava menetelmä kaikkeen kehittämistyöhön, koska hyödyllistä tietoa saadaan usein paremmin menemällä paikan päälle ja siten kautta tarkastelemalla todellisia tapahtumia kuin esimerkiksi kyselemällä tai haastatteleamalla asiakkaita. Esimerkiksi asiakkaiden käytöksestä tai henkilöstön keskusteluista saadaan paljon

hyviä ideoita. Havainnoitsija pystyy seuraamaan valitsemiaan tilanteita ulkopuolisena tai osallistumalla toimintaan ja samalla tekemään havaintoja. (Ojasalo ym. 2010, 42.)

Ojasalon ym. (2010, 103 - 105) mukaan havainnointityö alkaa jo ennen havaintojen tekemistä, koska se vaatii huolellista ja järjestelmällistä valmistelua. Hän toteaa, että havainnointia käytetään myös silloin, kun kehittämiskohteena ovat esineet, kuvat tai ympäristö. Hän mainitsee myös, että osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu tutkittavan kohteen toimintoihin, kun taas systemaattisessa havainnoinnissa ongelma jäsenellään huolellisesti ennen varsinaista havainnointia ja laaditaan kehittämistehtävään perustuvia luokitteluja.

Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä kohdehenkilöt ajattelevat, tuntevat tai uskovat. Kohdehenkilöt kertovat, miten tutkittavat havaitsevat, mitä ympärillä tapahtuu, mutta he eivät kerro, mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan todellista tietoa luonnollisessa toimintaympäristössä, toimivatko ihmiset, kuten he sanovat toimivansa. (Hirsjärvi ym. 2009, 212.)

### 3.2 Tutkimuksen toteutus

Havainnointia toteutettiin yrityksessä tiettyinä ajankohtina 29.9 - 19.12.2014. Havainnointitilanteet vaihtelivat yrityksen sisäisistä palavereista aina asiakaspalvelutilanteisiin ja yhteistyöpalaverihin. Havainnointia toteutettiin osallistumalla aktiivisesti sähköhuollon osaston toimintaan ja vuorovaikutukseen henkilökunnan kuin asiakkaiden kanssa. Usein myös vain tarkasteltiin ja seurattiin eri tilanteita etäältä ja tehtiin havainnointia ulkopuolisena.

Havainnointia kerättiin suhteellisen järjestelmällisesti pitämällä kenttäpäiväkirjaa miltei 3 kk ajan. Havainnointilehtiö kulki työmaalla aina mukana, joten siihen oli välittömästi hyvä kirjata muistiinpanot havainnoinneista eri tapahtumissa. Havainnoinnit auttoivat tekemään päätelmiä ja johtopäätöksiä sähköhuollon kehittämisen tarpeista joiden perustaan kehityssuunnitelma pohjautuu. Tutkimuksessa hyödynnettiin tutkivaa aihetta tukevia teorioita ja käytetyt teoriat antoivat hyvän pohjan työn havainnointitutkimuksen osiolle.

## 4 Toiminnan kehittäminen ja suunta

Nykypäivän työelämässä kehittäminen on jollain tavoin mukana miltei jokaisen työntekijän ja toimihenkilön toimenkuvassa. Kehittämistyöllä pyritään luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä ja palveluja ympäristön sekä omien tarpeiden pohjalta. (Ojasalo ym. 2010, 11.)

Suuria muutoksia ei kannata lähteä tekemään ilman ennakkoon tehtyjä suunnitelmia, joiden mukaan muutokset toteutetaan käytännössä. Tarkkaan tehdyt suunnitelmat takaavat tehokkaamman muutos- tai kehittämistyön. Suunnitelmia noudattaen ja seuraamalla taataan oikeassa kurssissa pysyminen ja liika liikkuminen tavoitteita vastaan estetään ja säästytään turhilta resurssien haaskaukselta. Sähköhuollon toiminnan kehittäminen muodostuu viidestä eri osa-alueesta, jotka näkyvät taulukosta 1:

Taulukko 1. Sähköhuollon kehittämisen osa-alueet

Kehittämiskohde	→	Toimenpide
Toiminnan tehostaminen	→	Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä
Palvelun laajuuden kasvattaminen	→	Päivystystoiminnan aloittaminen
Asiakastyytyväisyys	→	Palvelun laatu
Uusien asiakkaiden hankinta	→	Tavoitteiden asettaminen
Markkinointi	→	Näkyvyys ja tunnettavuus

### 4.1 Kehittämistyön tarpeet

Kehittämistyö on liiketoiminnan menestyksen edellytyksenä, koska yrityksen tehtävän kehittämistyön merkitys on kasvanut. Nopeasti muuttuva maailma digitalisoituu, verkostoituu ja globalisoituu yhä enemmän ja yrityksen täytyy pysyä mukana näiden tahdissa. Toimintaympäristö luo yritykselle suuria muutostarpeita eikä enää riitä, että yritys vain sopeutuu tapahtuviin muutoksiin. Yrityksen on menestyäkseen vietävä kehitystä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2010, 12 - 13.)

Havaittuja puutteita ja kehittämistarvetta havaittiin monella osa-alueella. Puutteita löytyi työtilausten kirjaamisesta ja jakamisesta asentajille aina tehtyjen töiden merkkamiseen ja myytyjen tai asennettujen tarvikkeiden kirjaamiseen lähetteisiin. Kehittämistä

vaatii myös valmiiden töiden siirtäminen laskutukseen, asiakkaiden hankkiminen ja asiakassuhteiden ylläpitäminen.

Yritys tarvitsee sähköhuollon kehittämistyötä:

- kannattavuuden parantamiseen ja kasvun aikaansaamiseen
- toiminnan tehostamiseen ja prosessien kehittämiseen
- uusien palveluiden kehittämiseen ja niiden kaupallistamiseen
- toimivan organisaatorakenteen luomiseen
- uuden ja laajemman asiakaspohjan luomiseen
- henkilöstön motivoimiseen
- asiakkaiden mieltymyksien ja niiden muutosten ymmärtämiseen
- kysynnän ja muiden alalla toimintaan vaikuttavien tekijöiden ennakoimiseen.

#### 4.2 Sähköhuollon tulevaisuus

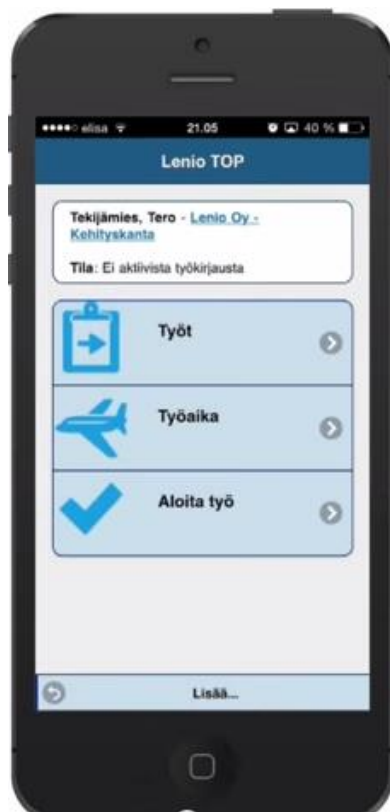
Sähköhuollossa uusien asiakkaiden hankinta ja asiakaspohjan leventäminen on toiminnan uudistamiselle edellytys. Uusia asiakkaita lähdetään ensiksi hakemaan kiinteistöhuoltoyrityksistä ja isännöitsijätoimistoista, joille ollaan tehty aikaisemmin yksittäisiä tilauksia. Pyritään pääsemään tilanteeseen, jossa ollaan huoltoyrityksien ensimmäinen vaihtoehto heidän tarvittaessa sähköasentajan palveluita.

Markkinoidaan yritystämme ja lisätään asiakastapaamisia uusien asiakassuhteiden solmimiseen. Asiakaspohjan kasvattamista voidaan hakea Helsingin lisäksi Vantaan ja Espoon alueilta kuitenkin suurimman asiakaspohjan pysyessä Helsingissä. Etäisyyksien vuoksi asiakaspohjan kasvu pyritään hakemaan pääkaupunkiseudulta.

#### 4.3 Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä

Apua jokapäiväisiin työnjohdollisiin ja toiminnanohjauksellisiin asioihin on saatavana useita erilaisia sähköisiä toiminnanohjausjärjestelmiä. Toiminnanohjausjärjestelmä integroi yrityksen eri toiminnot yhteen. Toiminnanohjausjärjestelmät helpottavat muun muassa työtilausten kirjaamista, seuraamista, ostolaskujen kohdistamista ja asentajien tunti- ja työseurantaa. Tällaisen ohjelman katson tuovan huomattavan suuren edun yritykselle jokapäiväisessä toiminnassa.

Tällaisen sähköisenjärjestelmän etuna on nopeus, erilaisten paperien käsittelyn loppuminen ja tiedon nopea liikkuminen. Tällaisia toiminnanohjausjärjestelmiä on useilla eri yrityksillä toimitettavana esimerkiksi EmCe, Admicom, Epicor, Visma ja Lenio lueteltuna. Tulevat havainnointikuvat ovat Lenio Oy:n asiakkailleen tarjoamasta ohjelmasta poimittuja näyttökuvia ja mainoskuvia.



Kuva 4. Asentajan aloitusnäkyä mobiililaitteessa (Lenio Oy)

Työn vastaanottaminen ja kirjaaminen nopeutuu. Tilaukset ovat saman tien asentajien tiedossa ilman erillisiä työmääräimien tekoa ja hakemista, eikä töitä tarvitse kirjoitella

useaan kertaan. Kertaalleen koneelle syötetyt tilaukset ovat saman tien asentajien saatavana. Saadut tilaukset voidaan erikseen osoittaa tietylle asentajalle tai laittaa työboonliin asentajien itsensä otettavaksi työnalle.

Säästöjä tulee työ- ja tuntiappujen toimittamisesta ja täyttämisestä säästettävän ajan myötä, tavaroiden ja tarvikkeiden ostojen kohdentamisesta suoraan sähköisille työmääräimille, tai tiettyjen huoltoautojen varusteluun. Säästöjä tulee vielä ostolaskujen sähköisestä tarkastamisesta/hyväksymisestä. Tulevaisuudessa asentajat käyttävät yrityksen hankkimia älypuhelimia tai taulutietokoneita työmääräinten täyttämiseen. Työtunnit siirtyvät automaattisesti tehdyistä töistä tuntiseurantaan ja sitä myötä palkanmaksuun.

89832

**As Oy Kulma**  
**Toimitusosoite:**  
 Runkokatu 3  
 33200 Tampere

**Korpela, Tiina**  
 ☎ [0503451122](tel:0503451122)

**Tilauksen selite**

Lämpötolppa 12 rikki

**Rivitiedot**

Koodi	Nimike	Til.	Toim.	Yks.
2A2J1VV	FIBOX AUTOLÄMMITYSKOTELO PIHA 2A2J1VV	1.00	1.00	kpl
ASHU	Asennus- ja huoltotyö	2.00	2.00	h

🔍 Etsi koodilla tai nimellä

Lisää tyhjä rivi ➤

✕ Poista rivi

Vaihda tila **Valmis, ei laskutettu** ▼

✓ Aloita   ➤ Poimi   ➤ Siirrä

Kuva 5. Näkymä mobiililaitteen työpöydästä jolla avoin työ (Lenio Oy)

Sähköinen työmääräin helpottaa työseurantaa töiden etenemisen ja tilauskannan seuraamisen puolesta. Tehdyt työt saadaan nopeasti siirrettyä eteenpäin asentajille ja takaisin työt tehtyä laskutukseen, jolloin muun muassa laskutus ja rahan kierto on nopeampaa.



Kuva 6. Kalenterinäkymä mobiililaitteessa asentajan töistä (Lenio Oy)

Yritykselle ja sen toiminnalle keskeinen asia on laskutuksen toimiminen. Laskujen tekemisen ja lähettämisen pitää toimia rutiinilla. Asiakkaista valtaosa haluaa hoitaa laskut pois mahdollisimman nopeasti ja mahdolliset reklamaatiot on helpompi hoitaa yrityksessä, kun työt ovat vielä tuoreessa muistissa. Laskutuksen toimintaa ja toimivuutta voidaan tarkastella muutamilla kysymyksillä seuraavasti (Kähkönen 2013, 14.):

- Kuinka paljon tehtyjä töitä on laskuttamatta?

- Laskutetaanko vasta kun rahat on lopussa?
- Laskutetaanko kerralla isompi summa?
- Onko laskujen tekemisen aloittaminen hankalaa/työlästä?
- Annetaanko alennuksia mielialan mukaan?
- Käydäänkö asiakkaan vanhat laskut läpi ennen uusien lähettämistä?
- Pyöristetäänkö laskun loppusumma alaspäin?
- Keskitytäänkö laskujen tekemiseen?

Tehdyt työt on saatava laskutettua nopeammin ja pienemmällä vaivalla. Töiden tekemisen jälkeen työnjohtaja on uudelleen tarkistanut tarvikkeiden menekin ja asentajien käyttämien tuntien määrät. Tämä vaihe syö työnjohdollisia resursseja paljon.

#### 4.4 Päivystystoiminta

Pyrittäessä antaa asiakkaille parasta palvelua täytyy palveluvalikoimassa olla ympäri-vuorokautinen huoltopäivystys. Toimivan ja vähän asentajia kuormittavan päivystyksen ylläpitämiseksi tarvitaan vähintään neljä asentajaa ja mielellään muutama asentaja enemmän, jotka ovat valmiita olemaan mukana päivystystoiminnassa. Tällöin päivystysvuoroja tulee asentajaa kohden enintään yksi viikko jokaista kuukautta kohden. Päivystystoiminta antaa kaikille asiakasryhmille mahdollisuuden olla aina tarpeen vaatiessa yhteydessä yhteen ja samaan yhteistyökumppaniin. Tämä voidaan pitää kilpailuetuna.

#### 4.5 Sähköasentaja asiakaspalvelutyössä

Sähköasentajan palvelualttius on huoltotyössä oltava korkealla tasolla. Asentajan on oltava kohtelias ja selkokiehinen niin puhelimessa kuin kasvotustenkin asiakkaille. Asiakkaat eivät aina ymmärrä ammattitermistä. Silloin asentajan on huomioitava tilanne



ja kerrottava asiat selkeästi niin sanottu maallikkokielellä ja varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt asian. Asentajien on myös osattava kuunnella asiakkaita ja ymmärrettävä heidän kertomat selitykset ja kuvaukset mahdollisista vioista ja ongelmista. Asiakkaat saattavat kuvailla vikoja hyvinkin vaihtelevasti, värikkäästi ja harhaan johtavalla tavalla, josta ammattitaitoisen asentajan on osattava tulkita ongelma ja löydettävä kertomuksesta oleellinen asia.

Siistit ja puhtaat vaatteet sekä asentajan huoliteltu ulkonäkö antavat siistin ja huolellisen kuvan asentajan ammattitaidosta ja asenteesta asiakasta sekä työtä kohtaan. Myös autot ja asentajan käyttämät tarvikkeet on pidettävä siistinä sekä puhtaana paremman ja huolitellun kuvan antamiseksi ulospäin. Siisteys ja tehdyn työn jälkeen roskien mukaan ottaminen asiakkaalta kuuluvat asentajien tehtäviin. Asiakas näkee aina työn alku- ja lopputuloksen. Ensivaikutelma tehdystä työstä vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan ja mielipiteeseen yrityksestä ja asentajasta.

Tämän takia jo työalueen siistiksi jättäminen ja roskien mukaan ottaminen asiakkaalta on tärkeää hyvän mielikuvan luomisesta asiakkaalle. Kun asiakkaalla on luottavainen kuva yrityksestä, asentajasta ja toimintatavasta, palaa asiakas vuosienkin jälkeen toivoen saman asentajan tulevan tekemään tarvittavat työt.

#### 4.5.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys palveluun tai tuotteen laatuun edistää asiakkaiden halukkuutta jatkaa asiakkuussuhdetta ja tehdä uusintaostoja. Yrityksen palvelujen parantaminen ja pysyvien asiakassuhteiden kehittäminen ovat tavallisesti hyvin kannattavia hankkeita. Asiakasuskollisuuden taloudellinen vaikutus yrityksen menestykseen johtuu muun muassa hankintakustannuksista, tuottojen kasvusta, kustannussäästöistä, referensseistä ja hinnasta. (Grönroos 2010, 177 - 179.)

Asiakkaista ja asiakassuhteista huolehtiminen on pitkäjänteiselle toiminnalle elintärkeää. Asiakkaiden vieminen vapaa-ajalla esimerkiksi jääkiekko-otteluun tai syömään ja päästä heidän kanssaan keskustelemaan muustakin kuin työstä, mikä olisi hyvä ilmapiiirin ja henkilöiden välisen luottamuksen rakentamisen ja säilyttämisen kannalta tärkeää. Esimerkiksi huoltoyhtiöiden huoltomiehiä on yhtä tärkeää muistaa aika-ajoin samalla, kun muistetaan heidän esimiehiään. Huoltomiehet ovat yhtä lailla työn tilaajia kuin heidän työpäällikönsäkin.

Tärkein kriteeri asiakastyytyväisyyteen on tehdyn työn laadukas lopputulos. Yhteistyökumppanin suorittaman työn asiakas olettaa tehtävän laadukkaasti. Kuvien seitsemän ja kahdeksan mukaisesti laadukas ja ammattitaitoinen työntekijä näkyy luovutetun kohteen lopputuloksessa.



Kuva 7. Sähköasentajan uusima monimittarikeskus kerrostaloon

Yritys mahdollistaa asentajien työskentelyn parhaalla mahdollisella tavalla ja korkea laatuaisella tasolla. Tämän mahdollistaa asentajille annetut tarvittavat työkalut ja välineet työn hyvään, nopeaan ja siistiin lopputulokseen pääsemiseksi.

Asentajien koulutustasoa ja ammattitaitoa pidetään yllä erilaisilla kursseilla ja tavarantoimittajien pitämällä koulutuspäivillä.



Kuva 8. Yrityksen asentama kiinteistökeskus asunto-osakeyhtiöön

Yrityksen toiminnallista laatua kuvaava hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä voidaan pitää ohjenuorana, koska ne perustuvat vankkaan käytännön kokemukseen ja teoreettisiin tutkimuksiin (kuva 9, ks. seur. s.). Toimivuutensa vuoksi nämä kriteerit ovat yrityksessä hyvät ja hyödylliset johtamisperiaatteet. (Grönroos 2010, 121 - 122.)

<b>1. Ammattimaisuus ja taidot</b>	Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (lopputulokseen liittyvä kriteeri).
<b>2. Asenteet ja käyttäytyminen</b>	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomionsa ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>3. Lähestyttävyyys ja joustavuus</b>	Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>4. Luotettavuus</b>	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>5. Palvelun normalisointi</b>	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>6. Palvelumaisema</b>	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri).
<b>7. Maine ja uskottavuus</b>	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri).

Kuva 9. Laadukkaaksi todetun palvelun kriteerit (Grönroos 2010, 122)

#### 4.5.2 Uusien asiakkaiden hankkiminen

Mikäli yrityksen nykyiset asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, kokevat he voivansa luottaa yritykseen ja saavat mielestään hyvää arvoa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse lähteä etsimään vaihtoehtoisia palveluja toisesta yrityksestä. Toki luonnollista on, että asiakkaat aika ajoin tarkistavat toisia vaihtoehtoja ihan vain mielenkiinnosta ja varmistaakseen, että nykyinen palveluntarjoaja on ajan tasalla. Hyvin toimivassa asiakassuhteessa hyvällä ja luotetulla palveluntarjoajalla on mahdollisuus päivittää ratkaisu kilpailijoiden tarjontaa vastaavaksi, ellei jopa paremmaksi. (Grönroos 2010, 191 - 192.)

Palveluissa toimitaan lähellä asiakasta ja etsitään ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Asiakkaan rooli on hyvin keskeinen palvelun synnyssä ja palveluinnovaatiossa, joten hyödyn tuottaminen asiakkaalle, että palvelun tarjoajalle on tavoite, johon kehityksellä ja uudistamisella pyritään. (Ojasalo ym. 2010, 14.)

Asiakaspohjan kasvattaminen takaa turvallisemman toiminnan jatkumisen ja vanhoista suurista asiakassuhteista riippumattomamman tulevaisuuden. Laaja asiakaspohja antaa pelivaraa asiakkaiden liikkeille, joista ei aiheudu sähköhuollon liiketoiminnalle haittaa. Monipuolinen asiakaspohja jo yksissään takaa laajempaa toimintaa sähköhuollolle.

Uusia asiakkaita on pyrittävä hankkimaan jokapäiväisessä toiminnassa ja laadukkaalla asiakaspalvelulla huoltotyön ohella. Asiakasta palvellaan aina niin hyvin, että asiakkaalle ei jää muuta vaihtoehtoa seuraavan työn tekijästä. Kilpailu markkinoilla on kovaa ja kilpailevia tekijöitä töille löytyy, jos oma asenne tai tekeminen muuttuu. Tällöin menetetty asiakas on aina vaikea saada takaisin tilaamaan työt uudestaan. Hyvin tehty työ on pitkälle kantautuva käyntikortti ja hyvin hoidetut asiakkuudet poikivat myös sitä kautta uusia asiakkuuksia.

Uusien asiakkaiden hankinnassa on käytettävä myös tavallista myyntityötä ja asiakaskäyntejä on tehtävä. Asiakkaiden parissa on käytävä säännöllisesti kertomassa omista viimeisimmistä tekemisistä ja mainostamassa omaa osaamista. Etenkin uusille asiakkaille perinteistä puhelinsoitto ja tapaamista ehdottaen on vaikea nykyään saada kiireisen sekä hektisen elämäntyylin takia toimimaan. Toiselta asiakkaalta tai yhteistyökumppanilta saadun vinkin niin sanotun puskaradion tai tarpeen kautta syntyy uusia kontakteja, joista on pyrittävä saamaan kaikki mahdollinen hyöty irti. Sillä usein tällaisella asiakkaalla on jo yrityksen tekemisistä ja imagosta jonkunlainen mielikuva. Tällainen mainonta on yritykselle tärkeää ja täysin ilmaista, siitä saatava hyöty on hyödynnettävä ja tulevan asiakkaan mielikuva pidettävä hyvänä.

Uusien asiakkaiden hankinnalle on asetettava selkeitä tavoitteita. Isompien asiakkaiden, joilta tulisi tilauksia viikoittain kuten esimerkiksi kaupunki, isompi huoltoyhtiö tai isännöitsijätoimisto, tulisi saada ainakin yksi tai kaksi kappaletta vuodessa lisää. Tämä kasvattaa sitä perustaa, jolla koko sähköhuolto toimii. Tällaiset asiakkuudet tuovat myös lisää tarjouskyselyitä suuremmista huoltotyöurakoista.

Urakkamuotoisten töiden määrää on pyrittävä tietoisesti kasvattamaan koko ajan. Urakkamuotoisessa työssä työn tuntikate nousee omalle tasolle tuntiveloitustyöhön verrattaessa. Tällaisia töitä tulisi olla tulevaisuudessa työn alla jatkuvasti. Tämä takaa sähköhuollon myyntikatteelle paremman keskiarvon kuukausittain.

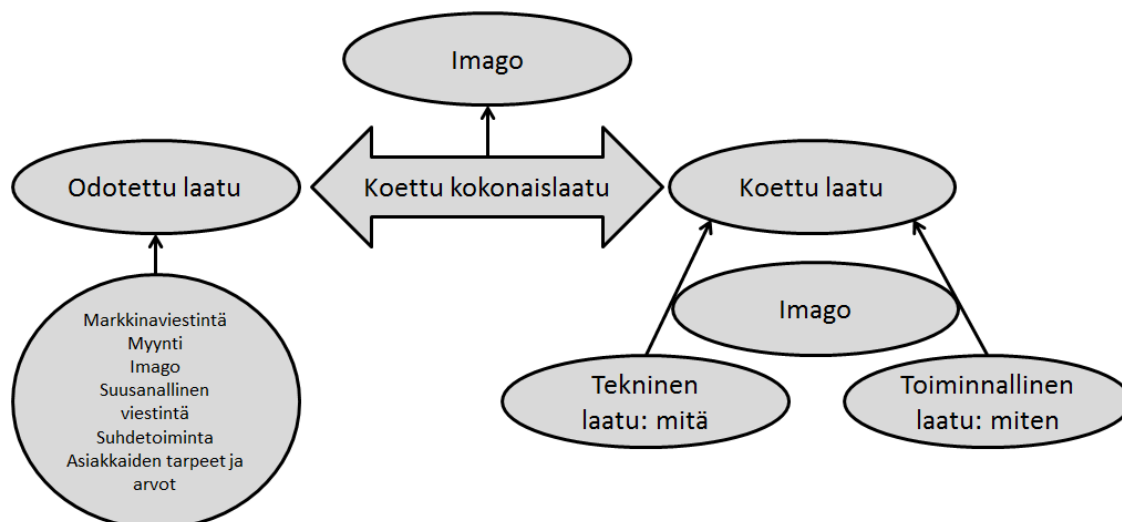
#### 4.6 Sähköhuollon markkinointi

Jatkuvan tiedonmäärän kasvaessa syntyy koko ajan uusia palveluja ja toimintatapoja, minkä vuoksi kilpailu kiristyy. Samalla muutosnopeus kasvaa ja samalla tulevaisuuden ennakkointi vaikeutuu entisestään. Pysyäkseen mukana muutoksessa edellytetään yritykseltä nopeuden ja joustavuuden maksimointia. (Ojasalo ym. 2010, 13.)

Markkinointiin ei juuri ole aikaisemmin uskottu olevan tarvetta, ja siihen kohdennetut voimavarat ovat olleet pienet. Mihinkään suureen markkinointikampanjaan ei tulevaisuudessa ole syytä ryhtyä, mutta pieniin ja tarkkaan harkittuihin, kohdistettuihin markkinointi-iskuihin yritys voisi ryhtyä.

Pitämällä huolta näkyvyydestä ja tunnettavuudesta saadaan luotua tietoisuus yrityksen olemassa olostä sekä toiminnasta. Kun markkinoilla tiedetään yritys, tunnetaan sen tekeminen ja on luotu asiakkaille mielikuva yrityksestä, markkinointi ja markkinoitavan asian selventäminen on asiakkaalle helpompaa.

Asiakas tuntee ja tietää yrityksen entuudestaan, on helpompi tilata tarvittaessa palveluita. Asiakkaalle on pyrittävä luomaan laadukas ja ammattitaitoinen mielikuva yrityksen toiminnasta sekä tieto yrityksen halusta toimia asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla. Kuva 10 seuraavalla sivulla havainnollistaa koetun palvelun laadun muodostumisen.



Kuva 10. Koettu palvelun laatu (Grönroos 2010, 105)

#### 4.6.1 Markkinoinnin kohdistaminen

Isännöitsijäliiton kehityspäällikkö Heikki Kaurasen mukaan pääkaupunkiseudulla toimii hieman yli 200 isännöintiyritystä. Lisäksi alueella toimii pieni määrä yrityksiä, jotka eivät ole isännöintiliiton jäseniä. Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla toimii jokaisessa paikallinen isännöitsijäyhdistys, joiden yhteenlaskettu jäsenmäärä on noin 450 jäsentä. Yhdistyksien ulkopuolelle jäävien määrää ei osata suoraan sanoa, mutta sen ei arvella olevan merkittävä.

Yrityksen asiakaskanta koostuu suurimmaksi osaksi isännöitsijöistä, kiinteistöhuoltoyrityksistä ja asunto-osakeyhtiöistä. Markkinointi tulisi kohdistaa kyseiselle segmentille. Markkinoinnin kohdistaminen asiakasryhmälle kerrallaan on tehokkaampaa ja markkinoinnin tehokkuutta ja toimivuutta on helpompi seurata. Markkinoinnissa nimenomaan tehokkuutta seuraamalla, esimerkiksi saatujen palautteiden tai kontaktien perusteella voidaan kehittää parempaa markkinointia.

Kohdistettua mainontaa esimerkiksi sähköpostilla voidaan toteuttaa pienelläkin panostuksella. Sähköposti listoja mahdollisista asiakkaista voi tiedustella eri alojen yhdistyksistä ja liitoista. Esimerkiksi isännöitsijäliiton jäsenyhdistykseltä voidaan kysyä pääkaupunkiseudun isännöitsijöiden sähköpostiosoitteita, tai millä hinnalla jäsenyhdistys lähettää jäsenilleen yrityksen mainoksen. Tällainen toiminta ei sinänsä tarvitse suurta panostusta ja mahdollisuus tavoittaa suuri määrä asiakkaita on hyvä. Tällaista mainontaa

tulisi toteuttaa useamman kerran varmistaakseen mainonnan kohteen tavoitettavuuden.

#### 4.6.2 Markkinointikanavat

Digitalisoitumisen ja tekniikan kehittymisen myötä on tullut lukuisia erilaisia mahdollisuuksia ja markkinointikanavia, joilla voi kohdentaa ja toteuttaa markkinointia. Markkinointiin ei nykyään tarvita suurta budjettia. Markkinointi voi toteuttaa suhteellisen pienellä taloudellisella panostuksella.

Digitaalinen markkinointi esimerkiksi sosiaalisessa mediassa vaatii taitoa, ja se vaatii myös aktiivista läsnäoloa verkossa. Sivustoja täytyy päivittää ja sosiaalisen median sivustoilla pitää olla suunnitelmallisuutta ja jatkuvuutta.

Kotisivuilla pystytään kertomaan asiakkaille paljon yrityksestä ja sen toiminnasta. Asiakkaiden on helppo käydä tutustumassa, katsomassa ja selvittämässä yrityksen taustoja internetistä. Niinpä hyvin tehdyillä ja ajantasaisilla kotisivuilla pystytään antamaan haluttu viesti asiakkaille.

Sähköpostimainontaa on tehtävä kohdennettuna mainontana valitulle asiakasryhmälle. Toteutus sähköpostimainonnassa pitää olla pitkäkestoisempi. Mainokset lähetetään useaan kertaan, esimerkiksi kolme mainosta kukin kahden viikon välein edellisestä, jolloin mainonnan kiinnostuksen herättäminen on todennäköisempää. Ensimmäinen mainos tavoittaa harvoin asiakkaan.

Hakukonemainonta helpottaa asiakkaita löytämään yrityksen helpommin Internetistä tietyillä hakusanoilla tai hakukriteereillä. Internetin hakukoneet kuten Google, Bing tai Yahoo! tarjoavat teksti- tai kuvamainontaa hakukonetta käyttävän hakusanan tai sijainnin mukaan. Hakukoneoptimointi, yrityksen kotisivut tai yksittäiset verkkosivut muutetaan ja optimoidaan hakukoneiden paremmin löydettäviksi ja paremmin sijoittuviksi hakukoneiden hakutulosten luettelossa.

Sosiaalinen media kuten Facebook ja Twitter antavat hyvän mahdollisuuden parantaa näkyvyyttä. Tällaisia sivuja pitää kuitenkin päivittää ja ylläpitää koko ajan, jotta sivut säilyttävät mielenkiintonsa ja näyttävät tuoreilta. Tällaisessa ympäristössä toimiminen ja markkinointi on taitoa vaativaa.



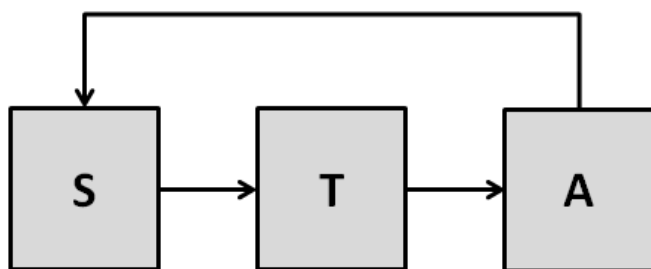
Vuorovaikutteisuus on sosiaalisen median tärkein ominaisuus. Sosiaalinen media perustuu kahden suuntaiseen keskusteluun, ja siellä on jo suuri määrä yrityksiä, koska markkinointi siellä koetaan tehokkaaksi ja halvaksi asiakaskontaktien määrään suhteutettuna.

Sähkötreffit.fi on Sähkö- ja teleurakoitsijaliiton STUL ry:n kehittämä palvelumalli, jonka avulla sähköistysapua tarvitseva kuluttaja ja sähköalan ammattilainen löytävät toisensa. Palvelulla varmistetaan, että kuluttajan löytämät sähköasennusyritykset ja sähköurakoitsijat ovat kaikki STUL ry:n jäseniä ja luotettavia sekä osaavia ammattilaisia. Tämä palvelu on kuitenkin pääsääntöisesti henkilöasiakkaille suunnattu.

## **5 Kehityksen seuraaminen**

Kehittämistyötä kuvataan usein toisiaan seuraavien vaiheiden kautta eli prosessina. Kehittäminen vie aikaa ja koostuu useista eri vaiheista. Prosessin kautta tarkastelu auttaa toimimaan järjestelmällisesti eri vaiheiden kautta, jolloin voidaan ottaa huomioon kunkin eri vaiheen osa-alue. Näin kussakin prosessin vaiheessa nähdään, mitä olisi hyvä tehdä ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Huolellinen suunnittelu haastavassa kehitystoimintatyössä on tärkeä osa kehittämistyön prosessia, jotta voidaan pysyä sovitussa aikataulussa. (Ojasalo ym. 2010, 22 - 23.)

Kaikenlainen kehittämistyö jäsennetään yksinkertaiseksi muutosprosessiksi. Ensimmäinen vaihe on suunnitteluvaihe (S) ja siihen kuuluu kehittämishaasteen selvittäminen, niitä koskevan tavoitteen asettaminen ja suunnitelma siitä, miten tavoitteisiin voidaan päästä. Toiseksi muutosprosessiin kuuluu suunnitelman toteutus, joka itsessään muodostaa toteutusvaiheen (T). Viimeisenä arvioidaan (A), miten muutostyössä on onnistuttu. Tämän arvioinnin pohjalta alkaa hyvin usein jo uusi kehittämistyön suunnittelu. Kuva 11 seuraavalla sivulla havainnollistaa muutostyön prosessin eri vaiheet. (Ojasalo ym. 2010, 22 - 23.)



Kuva 11. Muutostyön prosessi: S = suunnittelu, T = toteutus, A = arviointi (Ojasalo ym. 2010, 23)

Sähköhuollon toimintaa mitataan ja seurataan kuukausittain. Taloudellisella johtamisella varmistetaan toiminnan oikea suunta ja kurssissa pysyminen. Talouden lukuja hyväksikäyttävä tarvitsee avukseen nopeasti päivittyviä raportteja. Raporttien tulostaminen ja saaminen halutulla tavalla vaatii toimintaan sopivan taloudenhallintaohjelman joka toimii yhdessä sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän kanssa.

### 5.1 Välitavoitteiden asettaminen

Tavoitteet ja välitavoitteet on asetettava realistisesti, jotta muutosten suorittaminen olisi mahdollista saavuttaa käytännössä. Liian korkealle asetetut tavoitteet voivat vesittää heti alussa muutostyön.

Tavoitteita lähdetään asettamaan sähköhuollolle mietityn budjetin kautta. Tavoitteita asetetaan muun muassa asiakkaiden hankinnalle, töiden ja asentajien ohjaamiselle, pienurakoiden lisäämiselle ja päivystystoiminnan aloittamiselle sekä kehittämiselle. Asiakasmäärän kasvaessa ja töiden lisääntyessä, ja tilauskannan vakiinnuttamisen korkeammalle tasolle asetetaan tavoitteita myös henkilökunnan määrän kasvattamiselle.

### 5.2 Toiminnan kehityksen seuranta ja valvonta

Sähköhuollon kehittämissuunnitelman arvioinnissa tarkastellaan kehittämistyön suunnittelua, tavoitteiden selkeyttä ja niiden saavuttamista, kehittämisessä käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta sekä vuorovaikutusta ja sitoutumista.

Kehittämistyön aikaansaannoksia arvioitaessa kriteerinä voidaan käyttää muun muassa lopputuloksen merkittävyyttä, yksinkertaisuutta, helppokäyttöisyyttä, sovellettavuutta muihin yhteyksiin ja toistettavuutta. (Ojasalo ym. 2010, 47.)

Yrityksen toimintaa ja asiakastyytyväisyyttä aletaan mitata ja selvittämään yhteistyökumppanin avustuksella. Tyytyväisyyttä aletaan tutkia internetpohjaisilla kyselytutkimuksilla. Asiakkaat luokitellaan kahteen kategoriaan: ensin töiden tilaajat ja yhtiöiden puolella olevat vastuuhenkilöt ja toisena kategoriana ovat asukkaat ja yksityiset henkilöt. Liitteessä yksi on esimerkki yrityksen käyttämästä asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen vastauksien yhteenveto. (katso liite.)

## 6 Yhteenveto

Insinööriyössä käytiin yrityksen sähköhuollon toimintaa läpi ja tarkasteltiin yksityiskohdaisesti käytännön tapaa toimia. Toiminnasta etsittiin mahdollisia puutteita ja epäkohtia joita kehittämällä, parantamalla ja muuttamalla toimintaa voidaan tehostaa sekä kasvattaa.

Yrityksen nykyisestä toiminnasta saatiin luotua selkeä kuva, jonka pohjalta oli hyvä lähteä toteuttamaan mahdollisia sähköhuollon tulevaisuuden suunnitelmia. Työssä löydettiin vaihtoehtoisia kehittämiskohteita, joilla pystytään saamaan muutosta ja uutta suuntaa yrityksen toimintatapoihin. Työn onnistumista kuvaa löydettyjen kehittämiskohdeiden merkityksellisyys ja niiden selkeä vaikutus yrityksen toimintaan ja toiminnan tehostamiseen.

Työn edetessä käytiin perinpohjaisesti läpi yrityksen toimintaa sähköhuollon osalta, ja mikä opetti sen, miten sähköhuolto ja käytännössä koko yritystoiminta nivoutuu yhteen. Projektin tärkeimmäksi asiaksi osoittautui, hyvä asiakaspalvelu ja asiakassuhteet, joiden merkitys korostuu pitkällä aikavälillä tarkasteltaessa yritystoimintaa. Edellä mainitut asiat parantavat yrityskuvaa ja kannattavuutta. Työssä onnistuttiin saavuttamaan asetetut tavoitteet selvittämällä sähköhuollon nykytilaa sekä laatimaan kehittämissuunnitelma sähköhuollon tulevaisuuden tarpeisiin.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Ahoranta, Jukka. 2011. Sähköasennustekniikka. 9. uudistettu painos. Porvoo: WSOY, luettu 15.1.2015.

Grönroos, Christian. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell Oy, luettu 26.1.2015.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi, luettu 2.2.2015.

Kähkönen, Jarmo. 2013. Räsäsen Portaat – Hidas laskuttaa paremmin. 3 Painos. Saarijärvi: Ecom Oy, luettu 14.2.2015.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu. & Ritalahti, Jarmo. 2010. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro, luettu 12.12.2014.

Sähköasennukset. Osa 2: Säädökset, sähköturvallisuus, erityisasennukset ja liittyvät standardit. SFS-käsikirja 600-2. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto ry, luettu 20.12.2014.

Tiainen, Esa. 2013. Sähköasennukset. Osa 1. 3. uudistettu painos. Espoo: Sähköinfo Oy, luettu 5.3.2015.

### Sähköiset lähteet

Asiakasyrityksen internetkotisivut. Luettu 22.10.2014.

Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL ry. <http://www.stul.fi/Default.aspx?id=2284>. Luettu 4.1.2015.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Sahko-ja-hissit/>. Luettu 18.11.2014.

#### Julkaisemattomat lähteet

Ihamäki, P. 2015. Viestintäjohtajan sähköpostihaastattelu 26.2.2015. Sähkö- ja Teleurakoitsijaliitto ry. Helsinki.

Kauranen, H. 2015. Kehityspäällikön sähköpostihaastattelu 11.2.2015. Isännöitsijäliitto ry. Helsinki.

Mäkinen, S. 2015. Toimitusjohtajan sähköpostihaastattelu 17.2.2015. Lenio Oy. Helsinki.

## **Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksien yhteenveto**